

La AN tumba el límite de diez días para cuidar a un familiar enfermo en el convenio de *contact center*

Madrid, 17 de julio de 2026.- La Audiencia Nacional ha respaldado la reclamación de USO, UGT, CCOO y CGT, anulando una de las cláusulas más restrictivas del III convenio colectivo de *contact center*: la que obligaba a las personas trabajadoras a disfrutar el permiso retribuido por accidente, enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica de un familiar en un plazo cerrado y sin posibilidad de fraccionarlo.

El convenio obligaba a que los cinco días de permiso se disfrutaran de forma continuada y dentro de los diez días naturales siguientes al hecho causante, a partir del primer día laborable en que se producía el hecho.

Ahora, en su sentencia, la Audiencia Nacional considera que esas limitaciones son contrarias al artículo 37.3.b) del Estatuto de los Trabajadores y, por tanto, ilegales. El tribunal recuerda que el permiso tiene como finalidad facilitar el cuidado efectivo del familiar que lo necesita.

Por ello, entiende que no puede imponerse un sistema rígido que obligue a consumir todos los días seguidos o dentro de un plazo máximo de diez días cuando la necesidad de cuidados puede prolongarse más tiempo o requerir una organización diferente. Así, la sentencia declara nulas las restricciones del convenio porque limitaban un derecho reconocido por la ley.

Además, esta resolución supone un importante avance en los derechos de las personas trabajadoras del *contact center*, más de 100.000, al eliminarse la obligación de disfrutar del permiso de forma continuada y en un periodo concreto. De esta manera se reconoce la posibilidad de disfrutar el permiso de forma no inmediata, siempre que el hecho causante permanezca vigente y se refuerza la finalidad real del permiso retribuido.

Mayor protección para el permiso por cuidado de familiares

Esta resolución se suma a la doctrina que ya venía marcando el Tribunal Supremo, consolidando una lectura del derecho más protectora y más pegada a la realidad de las familias que cuidan.

Detrás de esta sentencia hay algo más que una cuestión técnica de plazos. Los datos sobre usos del tiempo y responsabilidades de cuidados llevan años repitiendo lo mismo: mayoritariamente, son mujeres quienes se hacen cargo de cuidar a un familiar enfermo. Por ello, establecer límites rígidos al disfrute del permiso previsto en el artículo 37.3 del Estatuto de los Trabajadores puede tener un impacto especialmente intenso sobre las trabajadoras, al restringir precisamente un derecho que facilita la atención y el cuidado de familiares.